表
10A

# 終結投訴個案所需的時間

| 時間 \ 年度 | 1999-2000 | 2000-01 | 2001-02 (10½月) | 2002-03 |
|---|---|---|---|---|
| 少於 1 個月 | 44.7% | 56.5% | 53.7% | 59.2% |
| 1 至 3 個月 | 23.2% | 20.5% | 18.3% | 15.1% |
| 3 至 6 個月 | 26.6% | 20.5% | 22.6% | 24.0% |
| 6 至 9 個月 | 4.3% | 1.7% | 2.1% | 0.9% |
| 9 至 12 個月 | 0.9% | 0.6% | 0.9% | 0.3% |
| 超過 12 個月 | 0.3% | 0.2% | 2.4% | 0.5% |
| **合計** | **3,411** | **3,476** | **3,790** | **4,370** |

## 處理投訴個案（正式調查及並非正式調查）所需的時間

表 *10B*

| 年度 / 時間 | 1999-2000 | 2000-01 | 2001-02 (10½月) | 2002-03 |
|---|---|---|---|---|
| **正式調查後終結的投訴個案** | | | | |
| 少於 3 個月 | 5.2% | 6.8% | 0.3% | 0.8% |
| 3 至 6 個月 | 55% | 49.7% | 50.8% | 56.5% |
| 6 至 9 個月 | 25.3% | 26.1% | 13.6% | 14.5% |
| 9 至 12 個月 | 8.8% | 13.7% | 8.4% | 9.7% |
| 超過 12 個月 | 5.7% | 3.7% | 26.9% | 18.5% |
| **投訴個案數目** | **194** | **161** | **331** | **124** |
| **並非正式調查後終結的投訴個案**（即表 1(E)項所列的個案，但正式調查後終結的個案除外） | | | | |
| 少於 1 個月 | 47.3% | 59.3% | 58.8% | 60.9% |
| 1 至 3 個月 | 24.3% | 21.2% | 20.0% | 15.5% |
| 3 至 6 個月 | 24.8% | 19.0% | 19.9% | 23.1% |
| 6 至 9 個月 | 3.1% | 0.5% | 1.0% | 0.4% |
| 9 至 12 個月 | 0.5% | 0.0% | 0.2% | 0.1% |
| 超過 12 個月 | 0.0% | 0.0% | 0.1% | 0.0% |
| **投訴個案數目** | **3,217** | **3,315** | **3,459** | **4,246** |